



MINISTERSTWO
SPRAWIEDLIWOŚCI

www.ms.gov.pl

Poradnik Konsumenta-Seniora

*Powstał w ramach realizacji zadania edukacji prawnej realizowanej
w 2023 r. przez Zachodniopomorskie Forum Organizacji Społecznych ZaFOS
na zlecenie Gminy Miasto Szczecin.*



POMOC PRAWNA
PORADY OBYWATELSKIE
MEDIACJA

Szczecin, 2023 r.

Wstęp

Od dnia 1 stycznia 2016 roku nasza organizacja – Zachodniopomorskie Forum Organizacji Społecznych ZaFOS udziela nieodpłatnych porad prawnych na podstawie ustawy o nieodpłatnej pomocy prawnej, nieodpłatnym poradnictwie obywatelskim oraz edukacji prawnej (wcześniej: ustawy o nieodpłatnej pomocy prawnej oraz edukacji prawnej) z dnia 5 sierpnia 2015 roku. W ciągu tych już niemal ośmiu lat udzieliliśmy kilka tysięcy porad prawnych. Pozwoliło to na stwierdzenie, że z porad tych bardzo często korzystają Seniorzy, natomiast jeśli chodzi o tematykę porad, to znaczna część z nich dotyczyła praw konsumentów. Z przykrością należy stwierdzić, że wiele zgłaszanych problemów wynikało z niełojalnych zachowań kontrahentów wobec osób starszych, które nie potrafiły się obronić przed działaniami osób wykorzystujących ich nieświadomość i zaufanie.

Powyższe obserwacje pozwalają na stwierdzenie, że zwłaszcza wśród Seniorów istnieje duże zapotrzebowanie na wiedzę z zakresu praw konsumenta. Wychodząc naprzeciw tej potrzebie, stworzyliśmy Poradnik Konsumenta Seniora, w którym staraliśmy się przybliżyć podstawową wiedzę na ten temat. Pamiętajmy bowiem, że w momencie, gdy mamy do czynienia z nieuczciwym kontrahentem, to właśnie wiedza na temat naszych praw jest naszym największym sprzymierzeńcem. Z dużą satysfakcją obserwowaliśmy natychmiastową zmianę stosunku do naszych Klientów, gdy dzięki skorzystaniu z naszych porad zaczęli się bronić i powoływać się na konkretne przepisy prawa.

Niezależnie od powyższego, w razie wystąpienia problemów natury prawnej, zachęcamy Państwa do odwiedzania Punktów Nieodpłatnej Pomocy Prawnej i Punktów Nieodpłatnego Poradnictwa Obywatelskiego. Pamiętajcie Państwo, że w sporze z nieuczciwym kontrahentem nie jesteście Państwo sami. Informacje na temat sposobu i możliwości skorzystania z nieodpłatnych porad prawnych lub nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego znajdziecie Państwo na końcu niniejszego Poradnika.

Podstawowe pojęcia

Z pewnością często słyszycie Państwo, że ktoś zawarł umowę jako konsument albo że ktoś złożył reklamację. Ale czym dokładnie jest umowa i kim jest konsument? Czy każdy jest konsumentem i czy ma to jakieś znaczenie dla uprawnień przy zawarciu umowy sprzedaży? Oto kilka podstawowych pojęć:

Umowa to nic innego jak porozumienie stron, które określa zarówno prawa, jak i obowiązki każdej ze stron. Może mieć formę pisemną, ale także formę ustną.

W przypadku instytucji opisanych w niniejszym poradniku będziemy mówili najczęściej o **umowie sprzedaży**. Na jej podstawie sprzedawca zobowiązuje się do przeniesienia własności rzeczy na kupującego i wydania mu tej rzeczy - nabywca zaś do zapłaty ceny i odebrania rzeczy. Umowa sprzedaży rzeczy ruchomych co do zasady nie wymaga formy szczególnej – nie musi mieć nawet formy pisemnej. Umowę sprzedaży zawieramy przecież np. robiąc codzienne zakupy w sklepie spożywczym i nikt w takich wypadkach nie sporządza umowy pisemnej.

Konsument - pojęcie konsumenta określa Kodeks cywilny (k.c.), czyli podstawowa ustawa regulująca stosunki cywilnoprawne w Polsce. Przepis art. 22¹ tego kodeksu stanowi, że **za konsumenta uważa się osobę fizyczną dokonującą z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową**.

Oznacza to, że za każdym razem, gdy zawieramy umowę z osobą, która jest przedsiębiorcą (czyli np. profesjonalnie zajmuje się handlem) jesteśmy konsumentami, o ile kupujemy coś na użytek własny, niezwiązany z naszą działalnością gospodarczą. Ma to bardzo duże znaczenie, gdyż wprowadzono szereg regulacji, których zadaniem jest ochrona konsumentów, jako słabszych uczestników obrotu. Od pewnego czasu część przepisów dotyczących konsumenta stosuje się do osoby fizycznej zawierającej umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie ma ona dla tej osoby charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności

gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej. Co to oznacza? Jeśli kupiliśmy czajnik przez internet i jesteśmy przedsiębiorcą będziemy mogli od umowy odstąpić jeśli np. profil naszej działalności nie jest w żaden sposób związany z owym czajnikiem czyli np. prowadzimy działalność w zakresie naprawy samochodów.

Reklamacja - to postępowanie znajduje zastosowanie w przypadku, gdy usługa została wykonana nieprawidłowo lub gdy towar, który został przez nas kupiony posiada jakieś wady. Co istotne, reklamacji można dokonać na podstawie różnych podstaw - ustawy o prawach konsumenta (niezgodność z umową) albo kodeksu cywilnego (gwarancja).

Gwarancja to oświadczenie gwaranta (czyli udzielającego gwarancji - może to być sprzedawca, dystrybutor, producent), które określa obowiązki gwaranta i uprawnienia kupującego w przypadku, gdy rzecz sprzedana nie ma właściwości określonych w tym oświadczeniu.

Udzielenie gwarancji **nie jest obowiązkowe**, a przy reklamacji na podstawie gwarancji obowiązują **zasady ustalone w dokumencie gwarancyjnym – karcie gwarancyjnej**. To gwarant określa, jakie wady podlegają reklamacji na mocy udzielonej gwarancji. Może też się zdarzyć, iż gwarancja będzie przewidywać konieczność dostarczenia wadliwego produktu do serwisu lub wymagać od konsumenta doręczenia produktu w oryginalnym opakowaniu.

Warto jednak pamiętać, że **konsument nie musi korzystać z gwarancji**, może złożyć reklamację na podstawie niezgodności towaru z umową, jeśli to jest dla niego bardziej korzystne. Gwarancja obowiązuje tylko przez okres ustalony przez gwaranta, jeśli natomiast gwarant nie wskazał takiego okresu, termin gwarancji wynosi dwa lata licząc od dnia, kiedy rzecz została kupującemu wydana (art. 577§4 k.c.).

Często, by zachęcić konsumentów do zakupu, gwaranci oferują dużo korzystniejsze warunki przy gwarancji niż wynikające z ustawy (czyli niezgodności z umową) np. dłuższy okres w którym konsumentowi przysługują określone uprawnienia np. serwis z dojazdem do domu

klienta, czy długi okres gwarancji np. 5 lat. Zdarza się też, że za dodatkową opłatą można przedłużyć okres gwarancji.

Ważne!

Od dnia 01 stycznia 2023 r. do **umów sprzedaży**, umów dostawy oraz umów o dzieło nie stosuje się przepisów Kodeksu Cywilnego dotyczącego rękojmi za wady.

Niezdgodność towaru z umową - to sytuacja, gdy konsument może stosować uprawnienia określone w ustawie o prawach konsumenta, przysługujące w przypadku, gdy towar posiada „wadę”. Jest to inna od gwarancji podstawa do wniesienia reklamacji; reklamacji z tytułu niezgodności towaru z umową dokonuje się tylko u sprzedającego, a nie u producenta danego produktu.

Sprzedawca, do którego zgłaszamy reklamację z tytułu niezgodności towaru z umową nie może się uchylić od odpowiedzialności stwierdzeniem, że np. „towar nie ma gwarancji” albo „proszę zwrócić się do producenta, to on udzielił gwarancji na ten produkt”. Niestety sprzedawcy, chcąc uniknąć odpowiedzialności za wadliwy produkt, stosują często takie metody, wprowadzając w błąd Klientów.

W ramach uprawnień z tytułu niezgodności towaru z umową konsument może żądać jego **naprawy** lub **wymiany**.

Co to znaczy? Jeśli towar jest niezgodny z umową konsument może domagać się przede wszystkim naprawy tego towaru, który zakupił albo wymiany na nowy, sprawny egzemplarz, który będzie zgodny z umową (nie będzie wadliwy).

Towar jest zgodny z umową, jeżeli zgodne z umową pozostają w szczególności jego:

- 1) opis, rodzaj, ilość, jakość, kompletność i funkcjonalność, a w odniesieniu do towarów z elementami cyfrowymi - również kompatybilność, interoperacyjność i dostępność aktualizacji;
- 2) przydatność do szczególnego celu, do którego jest potrzebny konsumentowi, o którym konsument powiadomił przedsiębiorcę najpóźniej w chwili zawarcia umowy i który przedsiębiorca zaakceptował.

Ponadto towar, aby został uznany za zgodny z umową, musi:

- 1) **nadawać się do celów, do których zazwyczaj używa się towaru tego rodzaju**, z uwzględnieniem obowiązujących przepisów prawa,

norm technicznych lub dobrych praktyk np. czajnik musi nadawać się do zagotowania wody;

2) **występować w takiej ilości i mieć takie cechy, w tym trwałość i bezpieczeństwo**, a w odniesieniu do towarów z elementami

cyfrowymi - również funkcjonalność i kompatybilność, jakie są typowe dla towaru tego rodzaju i których konsument może rozsądnie oczekiwać, biorąc pod uwagę charakter towaru oraz publiczne zapewnienie złożone przez przedsiębiorcę, jego poprzedników prawnych lub osoby działające w ich imieniu, w szczególności w reklamie lub na etykiecie, chyba że przedsiębiorca wykaże, że:

a) nie wiedział o danym publicznym zapewnieniu i oceniając rozsądnie, nie mógł o nim wiedzieć,

b) przed zawarciem umowy publiczne zapewnienie zostało sprostowane z zachowaniem warunków i formy, w jakich publiczne zapewnienie zostało złożone, lub w porównywalny sposób,

c) publiczne zapewnienie nie miało wpływu na decyzję konsumenta o zawarciu umowy;

Powyższe oznacza, m.in. iż publiczne zapewnienie (np. reklama towaru, ulotki promocyjne itp.) nie może wprowadzać kupującego w błąd co do ilości, trwałości i cech towaru. Prawo jednak pozostawia niejako furtkę przedsiębiorcy może on np. wykazać, iż kupujący nie mógł widzieć „spornej” reklamy, gdyż była ona emitowana po raz pierwszy dopiero po nabyciu towaru przez kupującego.

3) być **dostarczany z opakowaniem, akcesoriami i instrukcjami**, których dostarczenia konsument może rozsądnie oczekiwać;

Powyższe nakłada na przedsiębiorcę (sprzedającego) obowiązek dostarczenia towaru wraz ze wszystkimi niezbędnymi instrukcjami np. gdy kupujemy młynek do kawy musi być do niego dołączona instrukcja bezpiecznego użytkowania.

4) być **takiej samej jakości jak próbka lub wzór**, które przedsiębiorca udostępnił konsumentowi przed zawarciem umowy, i odpowiadać opisowi takiej próbki lub takiego wzoru - oznacza to, iż oferowana „na spróbowanie” próbka towaru nie może różnić się (np. być lepszej jakości) niż towar zakupiony przez konsumenta.

UWAGA! Przedsiębiorca nie ponosi odpowiedzialności za brak zgodności towaru z umową jeżeli konsument najpóźniej w chwili zawarcia umowy (czyli zakupu towaru) został wyraźnie

poinformowany, że konkretna cecha odbiega od zgodności towaru z umową oraz wyraźnie i odrębnie zaakceptował brak konkretnej cechy towaru.

Przykład: Dokonując zakupu ekspresu do kawy sprzedawca poinformował, iż ekspres jest w promocji, gdyż nie działa spieniacz do mleka. Kupujący to zaakceptował i zakupił ów ekspres. Nie może on składać reklamacji z tytułu niezgodności towaru z umową z powodu niesprawnego spieniacza do kawy, gdyż wiedział o tym kupując ekspres. Nie wyklucza to jednak możliwości stosowania niezgodności towaru z umową wobec innych, nieujawnionych wcześniej wad.

Przedsiębiorca ponosi odpowiedzialność za brak zgodności towaru z umową wynikający z **niewłaściwego zamontowania** towaru, jeżeli:

- 1) zostało ono przeprowadzone przez przedsiębiorcę lub na jego odpowiedzialność;
- 2) niewłaściwe zamontowanie przeprowadzone przez konsumenta wynikało z błędów w instrukcji dostarczonej przez przedsiębiorcę lub osobę trzecią.

Przedsiębiorca ponosi odpowiedzialność za brak zgodności towaru z umową istniejący w chwili jego dostarczenia i ujawniony w ciągu dwóch lat od tej chwili, chyba że termin przydatności towaru do użycia, określony przez przedsiębiorcę, jego poprzedników prawnych lub osoby działające w ich imieniu, jest dłuższy.

Domniemywa się, że brak zgodności towaru z umową, który ujawnił się przed upływem dwóch lat od chwili dostarczenia towaru, istniał w chwili jego dostarczenia, o ile nie zostanie udowodnione inaczej lub domniemania tego nie można pogodzić ze specyfiką towaru lub charakterem braku zgodności towaru z umową.

Co to znaczy? Poza pewnymi wyjątkami przedsiębiorca odpowiada za niezgodność towaru przez okres dwóch lat od momentu zakupu. Przedsiębiorca nie może powoływać się na upływ terminu do stwierdzenia braku zgodności towaru z umową, jeżeli brak ten podstępnie zataił.

Co to znaczy? Jeśli sprzedawca „oszukuje” kupującego (zataił brak zgodności z umową) nie może powoływać się na upływ terminu czyli nie może powiedzieć „ za późno na składanie reklamacji”.

Stanowi to szczególną ochronę dla kupujących towar, których wada została ukryta w sposób zamierzony przez sprzedającego.

Towar jest niezgodny z umową - co dalej? Składamy reklamację!

Przedsiębiorca **jest obowiązany udzielić odpowiedzi na reklamację konsumenta w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania.**

Jeżeli przedsiębiorca nie udzielił odpowiedzi na reklamację w terminie, o którym mowa powyżej, uważa się, że uznał reklamację. Co to znaczy? Jeśli sprzedawca nie odpowie na naszą reklamację w terminie 14 dni - oznacza to, że uznał ją za zasadną!

Jak wskazano wcześniej - **można żądać naprawy lub wymiany.**

Przedsiębiorca może dokonać wymiany, gdy konsument żąda naprawy, lub przedsiębiorca może dokonać naprawy, gdy konsument żąda wymiany, jeżeli doprowadzenie do zgodności towaru z umową w sposób wybrany przez konsumenta jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów dla przedsiębiorcy. Jeżeli naprawa i wymiana są niemożliwe lub wymagałyby nadmiernych kosztów dla przedsiębiorcy, może on odmówić doprowadzenia towaru do zgodności z umową.

Ile to może potrwać?

Przedsiębiorca dokonuje naprawy lub wymiany w rozsądnym czasie od chwili, w której przedsiębiorca został poinformowany przez konsumenta o braku zgodności z umową, i bez nadmiernych niedogodności dla konsumenta, uwzględniając specyfikę towaru oraz cel, w jakim konsument go nabył.

Oznacza to, iż okres naprawy/wymiany może się różnić od rodzaju towaru i rodzaju wady.

Kto ponosi koszty naprawy/wymiany?

Koszty naprawy lub wymiany, w tym w szczególności koszty opłat pocztowych, przewozu, robocizny i materiałów, **ponosi przedsiębiorca.** Oznacza to, że konsument musi udostępnić sprzedawcy towar podlegający naprawie lub wymianie a przedsiębiorca odbiera go od konsumenta na swój koszt.

A co jeśli nie uda się naprawić towaru?

Wówczas możemy żądać obniżenia ceny albo odstąpienia od umowy. Jeżeli towar jest niezgodny z umową, konsument może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od umowy, gdy:

- 1) przedsiębiorca odmówił doprowadzenia towaru do zgodności z umową ;
- 2) przedsiębiorca nie doprowadził towaru do zgodności z umową;
- 3) brak zgodności towaru z umową występuje nadal, mimo że przedsiębiorca próbował doprowadzić towar do zgodności z umową;
- 4) brak zgodności towaru z umową jest na tyle istotny, że uzasadnia obniżenie ceny albo odstąpienie od umowy bez uprzedniego skorzystania wymiany lub naprawy;
- 5) z oświadczenia przedsiębiorcy lub okoliczności wyraźnie wynika, że nie doprowadzi on towaru do zgodności z umową w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności dla konsumenta.

O ile można żądać obniżenia ceny?

Obniżona cena musi pozostawać w takiej proporcji do ceny wynikającej z umowy, w jakiej wartość towaru niezgodnego z umową pozostaje do wartości towaru zgodnego z umową.

Oznacza to, że ustawa nie określa konkretnych wartości kwotowych czy procentowych. Każdy przypadek musi być rozpatrywany indywidualnie z uwzględnieniem proporcji wskazanych powyżej.

Ile czasu ma przedsiębiorca na zwrócenie mi pieniędzy przy skorzystaniu z obniżenia ceny?

Przedsiębiorca zwraca konsumentowi kwoty należne wskutek skorzystania z prawa obniżenia ceny **niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia konsumenta o obniżeniu ceny.**

A co dzieje się w przypadku skorzystania z odstąpienia od umowy?

W razie odstąpienia od umowy konsument niezwłocznie zwraca towar przedsiębiorcy na jego koszt.

Przedsiębiorca zwraca konsumentowi cenę niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania towaru lub dowodu jego odesłania

Uwaga – konsument nie może odstąpić od umowy, jeżeli brak zgodności towaru z umową jest nieistotny. Domniemywa się jednak, że brak zgodności towaru z umową jest istotny.

Co warto zapamiętać?

Gwarancja:

- nie jest obowiązkowa, to dobrowolne świadczenie oferowane przez gwaranta, którym nie musi być sprzedawca (zwykle jest nim producent),
- to gwarancja określa warunki i terminy - może określać wady za które odpowiada gwarant, szczególne warunki, by gwarancja mogła być zrealizowana (np. posiadanie oryginalnego opakowania), termin swej odpowiedzialności również określa gwarant w sposób dowolny,
- warto jednak podkreślić, że gwarancja trwałości nie może przewidywać warunków naprawy albo wymiany mniej korzystnych dla konsumenta niż określone w art. 43d ustawy o prawach konsumenta, który przewiduje uprawnienia konsumenta w przypadku niezgodności towaru z umową.

Niezgodność towaru z umową:

- z tytułu niezgodności odpowiada sprzedawca będący przedsiębiorcą,
- termin i warunki jego odpowiedzialności w przypadku umowy sprzedaży określa ustawa o prawach konsumenta - są to dwa lata od dnia wydania rzeczy kupującemu.

Także wśród Seniorów coraz bardziej popularne stają się inne metody dokonywania zakupów niż w tradycyjnym sklepie. Obecnie coraz częściej konsumenci kupują przez internet, na pokazach, przez telefon czy od akwizytora, który odwiedził ich w domu. Zwłaszcza zakupy internetowe cieszą się bardzo dużą popularnością – nie musimy nawet wychodzić z domu, aby kupić dowolną rzecz, którą następnie może dostarczyć nam kurier.

Wyróżniamy zatem trzy podstawowe sposoby zawierania umów:

1. Tradycyjny sklep

Zakupy w tradycyjnym sklepie stacjonarnym odbywają się przy jednoczesnej obecności obu stron umowy tj. kupującego i sprzedającego i odbywa się to w lokalu przedsiębiorcy. Jest to najpopularniejszy rodzaj dokonywania zakupów.

W przypadku tego typu zakupów, jak wspomniano już powyżej, chroni nas ustawa o prawach konsumenta i (jeśli została udzielona) gwarancja.

Co istotne - zwrot towaru zakupionego w sklepie stacjonarnym, w przypadku, gdy towar jest zgodny z umową jest możliwy tylko wtedy, gdy sprzedawca dopuszcza taką możliwość.

Jeśli zatem zakupimy jakiś produkt, po czym uznamy, że jednak nam nie odpowiada, to co do zasady nie można go tak po prostu zwrócić, jeśli jest zgodny z umową (nadaje się do celu w jakim go zakupiliśmy). Na szczęście obecnie bardzo wiele sklepów, zwłaszcza z odzieżą, umożliwia nam zwrot zakupionych rzeczy, o ile nie noszą one śladów używania, w określonym terminie, zazwyczaj do 30 dni. Przed dokonaniem zakupu upewnijmy się jednak, że ten konkretny sklep umożliwia zwrot towaru bez podania przyczyny i w jakim terminie można go zwrócić, ponieważ obowiązek taki nie wynika z żadnego przepisu obowiązującego powszechnie, lecz tylko z regulaminu danego sklepu.

Zdarza się też, że możliwość zwrotu dotyczy tylko towaru w pełnej cenie, a nie towaru przecenionego. W związku z faktem, że obecnie wszelkie wyprzedaże cieszą się olbrzymią popularnością, przed takim zakupem zwróćmy uwagę, czy na pewno będziemy mogli zwrócić zakupione rzeczy i na jakich warunkach. Zdarza się bowiem, że w zakupowym entuzjazmie, podekscytowani wizją np. 30-procentowej obniżki ceny, zapakujemy do koszyka rzeczy, które po obejrzeniu ich w domu nie będą nam się już podobały, a ze względu na zastosowany rabat, nie będzie możliwości ich zwrotu.

2. Zakupy poza lokalem przedsiębiorstwa

Zupełnie inne regulacje dotyczą zakupów dokonywanych poza lokalem przedsiębiorstwa, czyli, upraszczając, poza sklepem. Kiedy mamy zatem do czynienia z taką umową?

Określa to ustawa o prawach konsumenta z dnia 30 maja 2014 roku, wskazując, iż umowa zawarta poza lokalem przedsiębiorstwa oznacza **umowę z konsumentem** zawartą:

- a) przy jednoczesnej fizycznej obecności stron **w miejscu, które nie jest lokalem przedsiębiorstwa danego przedsiębiorcy,**
- b) w wyniku **przyjęcia oferty złożonej przez konsumenta w okolicznościach, o których mowa w lit. a,**
- c) w lokalu przedsiębiorstwa danego przedsiębiorcy lub za pomocą środków porozumiewania się na odległość bezpośrednio **po tym, jak nawiązano indywidualny i osobisty kontakt z konsumentem w miejscu, które nie jest lokalem przedsiębiorstwa danego przedsiębiorcy,** przy jednoczesnej fizycznej obecności stron,
- d) **podczas wycieczki zorganizowanej przez przedsiębiorcę,** której celem lub skutkiem jest promocja oraz zawieranie umów z konsumentami.
- e) **podczas pokazu zorganizowanego przez przedsiębiorcę,** w którym uczestniczy zaproszona bezpośrednio lub pośrednio określona liczba konsumentów, w którego trakcie ma miejsce promocja, składanie ofert sprzedaży lub sprzedaż towarów lub usług, bez względu na to, czy został na niego zorganizowany transport

Umowami poza lokalem przedsiębiorstwa będą zatem umowy zawierane w miejscu, które nie jest lokalem przedsiębiorcy np. w domu konsumenta podczas wizyty przedstawiciela handlowego, na wszelkiego rodzaju pokazach zorganizowanych przez sprzedającego (np. wycieczka połączona z prezentacją produktu), czy też w wyniku „zaproszenia” konsumenta wprost z ulicy na pokaz jakiegoś produktu w lokalu przedsiębiorcy.

Doświadczenie wskazuje, że właśnie formuła sprzedaży produktów na pokazach w hotelach lub w czasie zorganizowanych wyjazdów cieszy się dużym zainteresowaniem Seniorów, a jednocześnie jest źródłem wielu problemów natury prawnej.

3. Umowa zawarta na odległość

Jest to umowa zawarta z konsumentem w ramach zorganizowanego systemu zawierania umów na odległość, bez jednoczesnej fizycznej obecności stron, z wyłącznym wykorzystaniem jednego lub większej liczby środków porozumiewania się na odległość do chwili zawarcia umowy włącznie.

Będą to więc umowy zawarte za pomocą telefonu, internetu np. zakupy w sklepie internetowym, czy za pośrednictwem portalu internetowego.

UWAGA! Umowa dotycząca usług finansowych nie może być zawarta podczas pokazu lub wycieczki. Zakaz ten obejmuje także zawarcie umowy dotyczącej usług finansowych, związanej bezpośrednio z ofertą złożoną podczas pokazu lub wycieczki w celu realizacji umowy sprzedaży. Umowa taka jest nieważna, chyba że została zawarta w miejscu zamieszkania lub zwykłego pobytu konsumenta na jego wyraźne zaproszenie.

Co to oznacza? Nie można już na pokazach zawierać np. umów sprzedaży połączonych z zawieraniem umów kredytowych, mających na celu sfinansowanie owego zakupu.

Trzeba podkreślić, że z uwagi na szczególny charakter umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość prawo konsumenckie przewiduje szczególne uprawnienia dla konsumenta.

Podstawowym szczególnym uprawnieniem przysługującym przy zakupach dokonanych poza lokalem przedsiębiorcy i na odległość jest możliwość **ODSTĄPIENIA OD UMOWY**, która nie wynika z faktu wadliwości towaru.

Wynika to z faktu, iż zawierając umowę poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość konsument często nie ma pełnej możliwości, by dokładnie zapoznać się z produktem. Dlatego też prawo konsumenckie przewiduje uprawnienie „do rozmyślenia się” i do zwrotu zakupionego towaru.

W myśl art. 27 ustawy o prawach konsumenta **konsument, który zawarł umowę na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, może w terminie 14 dni odstąpić od niej bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów**, z wyjątkiem kosztów

określonych w ustawie. Będą to przede wszystkim **bezpośrednie koszty zwrotu rzeczy**, chyba że przedsiębiorca zgodził się je ponieść lub nie poinformował konsumenta o konieczności poniesienia tych kosztów.

Jeżeli konsument zawarł **umowę poza lokalem przedsiębiorstwa podczas nieumówionej wizyty przedsiębiorcy w miejscu zamieszkania lub zwykłego pobytu konsumenta albo wycieczki, termin do odstąpienia od umowy wynosi 30 dni (art. 27 ustawy o prawach konsumenta)**

UWAGA! w odróżnieniu od zakupu w sklepie stacjonarnym odstąpienie od zakupu dokonanego poza lokalem przedsiębiorstwa czy na odległość nie wymaga zgody sprzedawcy, ponieważ jest regulowane przez prawo (ustawę o prawach konsumenta). Oznacza to, że w każdym przypadku, poza okolicznościami wskazanymi wyraźnie w treści ustawy, konsument ma możliwość odstąpienia od umowy bez podania przyczyny.

Warto jednak zwrócić uwagę, że jest szereg sytuacji w których ustawa o prawach konsumenta nie będzie miała zastosowania. Tak będzie np. w przypadku umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa, jeżeli konsument jest zobowiązany do zapłaty kwoty **nieprzekraczającej pięćdziesięciu złotych** – od takiej umowy niestety nie będzie można odstąpić na podstawie ustawy o prawach konsumenta. Nie dotyczy to jednak umów zawieranych na odległość, czyli np. zakupu przez internet rzeczy, która kosztuje mniej niż 50 zł – od takiej umowy możemy odstąpić.

Aby odstąpić od umowy należy wysłać swoje oświadczenie woli listem poleconym na adres przedsiębiorcy wskazany w umowie. Dopiero w następnym kroku, po odstąpieniu od umowy, zwracamy zakupiony towar.

Konsument ma obowiązek zwrócić rzecz przedsiębiorcy lub przekazać ją osobie upoważnionej przez przedsiębiorcę do odbioru niezwłocznie, jednak nie później niż 14 dni od dnia, w którym odstąpił od umowy, chyba że przedsiębiorca zaproponował, że sam odbierze rzecz. Do zachowania terminu wystarczy odesłanie rzeczy przed jego

upływem. Zwykle odstąpienie od umowy następuje jednocześnie z odesłaniem rzeczy – do zwracanego produktu załączamy oświadczenie o odstąpieniu od umowy. Konsument zwraca towar nieużywany, kompletny w stanie niezmiennym. W przeciwnym razie może ponieść odpowiedzialność za zmniejszenie wartości towaru będące wynikiem korzystania z niego w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania towaru, chyba że przedsiębiorca nie poinformował konsumenta o prawie odstąpienia od umowy zgodnie z wymaganiami art. 12 ust. 1 pkt 9 ustawy o prawach konsumenta.

Przedsiębiorca ma z kolei obowiązek niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia konsumenta o odstąpieniu od umowy, zwrócić konsumentowi wszystkie dokonane przez niego płatności, w tym koszty dostarczenia rzeczy.

Kiedy nie można odstąpić od umowy?

Są sytuacje, w których odstąpienie od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość nie będzie możliwe. Sytuacje te również są dokładnie określone w ustawie o prawach konsumenta, konkretniej w art. 38.

Prawo odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość nie przysługuje konsumentowi w odniesieniu do umów:

- 1) o świadczenie usług, jeżeli przedsiębiorca wykonał w pełni usługę za wyraźną i uprzednią zgodą konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez przedsiębiorcę utraci prawo odstąpienia od umowy i przyjął to do wiadomości;
- 2) w której cena lub wynagrodzenie zależy od wahań na rynku finansowym, nad którymi przedsiębiorca nie sprawuje kontroli, i które mogą wystąpić przed upływem terminu do odstąpienia od umowy;
- 3) w której przedmiotem świadczenia jest towar nieprefabrykowany, wyprodukowany według specyfikacji konsumenta lub służący zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb;
- 4) w której przedmiotem świadczenia jest towar ulegający szybkiemu zepsuciu lub mający krótki termin przydatności do użycia;
- 5) w której przedmiotem świadczenia jest towar dostarczany w zapieczętowanym opakowaniu, którego po otwarciu opakowania

- nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;
- 6) w której przedmiotem świadczenia są towary, które po dostarczeniu, ze względu na swój charakter, zostają nierozłącznie połączone z innymi towarami;
- 7) w której przedmiotem świadczenia są napoje alkoholowe, których cena została uzgodniona przy zawarciu umowy sprzedaży, a których dostarczenie może nastąpić dopiero po upływie 30 dni i których wartość zależy od wahań na rynku, nad którymi przedsiębiorca nie ma kontroli;
- 8) w której konsument wyraźnie żądał, aby przedsiębiorca do niego przyjechał w celu dokonania pilnej naprawy lub konserwacji; jeżeli przedsiębiorca świadczy dodatkowo inne usługi niż te, których wykonania konsument żądał, lub dostarcza towary inne niż części zamienne niezbędne do wykonania naprawy lub konserwacji, prawo odstąpienia od umowy przysługuje konsumentowi w odniesieniu do dodatkowych usług lub towarów;
- 9) w której przedmiotem świadczenia są nagrania dźwiękowe lub wizualne albo programy komputerowe dostarczane w zabezpieczonym opakowaniu, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;
- 10) o dostarczanie dzienników, periodyków lub czasopism, z wyjątkiem umowy o prenumeratę;
- 11) zawartej w drodze aukcji publicznej;
- 12) o świadczenie usług w zakresie zakwaterowania, innych niż do celów mieszkalnych, przewozu towarów, najmu samochodów, gastronomii, usług związanych z wypoczynkiem, wydarzeniami rozrywkowymi, sportowymi lub kulturalnymi, jeżeli w umowie oznaczono dzień lub okres świadczenia usługi;
- 13) o dostarczanie treści cyfrowych niedostarczanych na nośniku materialnym, za które konsument jest zobowiązany do zapłaty ceny, jeżeli przedsiębiorca rozpoczął świadczenie za wyraźną i uprzednią zgodą konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez przedsiębiorcę utraci prawo odstąpienia od umowy, i przyjął to do wiadomości, a przedsiębiorca przekazał konsumentowi potwierdzenie;
- 14) o świadczenie usług, za które konsument jest zobowiązany do zapłaty ceny, w przypadku których konsument wyraźnie zażądał od

przedsiębiorcy, aby przyjechał do niego w celu dokonania naprawy, a usługa została już w pełni wykonana za wyraźną i uprzednią zgodą konsumenta.

UWAGA! Wyjątków określonych w pkt 1-3 i 5 nie stosuje się do umów zawieranych podczas nieumówionej wizyty przedsiębiorcy w miejscu zamieszkania lub zwykłego pobytu konsumenta albo wycieczki.

Z powyższego katalogu jasno wynika, że nie będzie można odstąpić od umowy, jeśli zamówiony towar był wykonany według naszej specyfikacji (np. szafka kuchenna na wymiar) czy ze względów higienicznych (bielizna, która została odpakowana). Przed zakupem poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość upewnijmy się zatem, czy zamawiana przez nas rzecz nie znajduje się w powyższym katalogu, ponieważ w takim wypadku uprawnienie do odstąpienia nie będzie nam przysługiwało.

Konsument nie może zrzec się praw przyznanych przez prawo np. prawa do odstąpienia od umowy. Postanowienia umów mniej korzystne dla konsumenta niż postanowienia ustawy są nieważne, a w ich miejsce stosuje się przepisy ustawy o prawach konsumenta. Jeśli zatem nawet przy sprzedaży poza lokalem przedsiębiorcy lub przez internet podpisaliśmy umowę, z której wynika, że prawo do odstąpienia nam nie przysługuje, to nie martwmy się – chronią nas przepisy ustawy, a zapisy umowy są nieważne.

A co dzieje się w przypadku zaistnienia wady w produkcie nabytym poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość?

Wówczas analogicznie, jak w przypadku zakupu w sposób tradycyjny, należy złożyć reklamację, korzystając z naszych uprawnień z gwarancji lub niezgodności towaru z umową.

Doświadczenie pokazuje, że Seniorzy z różnych względów coraz częściej zawierają umowy poza lokalem (na pokazach) czy na odległość (np. przez internet lub telefon). To oczywiście w pełni dopuszczalna forma sprzedaży, uważamy jednak, ponieważ nie wszyscy sprzedawcy postępują wobec nas w sposób uczciwy.

Oto niektóre metody postępowania, z którymi może się spotkać konsument:

- podawanie się za dotychczasowego sprzedawcę np. mediów.

Ma to miejsce w sytuacji, gdy dzwoni do nas lub odwiedza nas ktoś, kto podaje się za przedstawiciela firmy, z którą faktycznie mamy podpisaną umowę (prąd, telefon, telewizja kablowa) i informuje nas o konieczności zawarcia aneksu (podając przyczynę taką jak zmiana przepisów, czy likwidacja dotychczasowego podmiotu świadczącego usługi) lub nowej umowy na lepszych warunkach. W rzeczywistości kontaktuje się z nami przedstawiciel innego przedsiębiorcy i to z tym nowym przedsiębiorcą zawieramy nową umowę, mimo, że wcale tego nie chcieliśmy!

- podawanie się za administratora/zarządcę budynku/pracownika gazowni

Ma to często miejsce w przypadku np. wymiany okien, drzwi, instalacji gazowej, piecyków itp. Osoby takie często informują, że wymiana drzwi/piecyka/telefonu itp. jest konieczna ze względu na zmianę przepisów, bezpieczeństwo itp. Warto zatem sprawdzić, czy na pewno podmiot, na który powołują się sprzedawcy np. zarządca budynku, wie o takiej działalności. Najczęściej tak nie będzie, ponieważ wymiana okien, piecyka, czy drzwi wejściowych do mieszkania jest naszą indywidualną sprawą i zarządca budynku w to nie ingeruje. Sprzedawcy często celowo wywołują przekonanie, iż zmiana jest obowiązkowa, w ten sposób zapewniając sobie klientów. Z przykrością należy stwierdzić, że najczęściej wprowadzają w błąd zwłaszcza Seniorów, którzy nie zawsze potrafią obronić się przed nieuczciwymi praktykami i nachalnym akwizytorem.

- skłonienie do nieświadomego podpisania umowy

Wydaje się mało prawdopodobne, by podpisać umowę nie wiedząc o tym. Zdarza się jednak, że przychodzi do Państwa ankieter, kurier z darmową przesyłką, czy ktoś od „spisania liczników”. Później prosi o podpisanie jakichś dokumentów np. potwierdzenia doręczenia, paczki czy potwierdzenia przeprowadzenia ankiety – pośpiech, presja czasu wywoływana przez taką osobę, mały nieczytelny druk, słaby wzrok, zaufanie do osoby, która przekonuje nas, że to nic poważnego i okazuje się, że już zawarliśmy umowę, której wcale nie chcieliśmy.

- organizowanie spotkania będącego zaprezentowaniem nowego sprzętu (np. garnki, pościel) czy wyrobu medycznego (masażery), informując, że każdy z przybyłych otrzyma jakiś upominek

W rzeczywistości celem pokazu jest sprzedaż owego produktu z wykorzystaniem szeregu technik manipulacji - długi czas trwania pokazu (zmęczenie konsumenta - „no dobrze, to już trwa kilka godzin, kupię ten sprzęt”), zasada wzajemności („dostałem od nich prezent, to wypadałoby kupić ten produkt” itp.), powołanie się na autorytet, czy wreszcie tzw. „owczy pęd” powoduje, że przestajemy myśleć racjonalnie i kupujemy rzeczy, które wcale nie są nam niezbędne i często dużo droższe, niż zakupione np. przez internet.

- nieinformowanie konsumenta o całości kosztów związanych z zawarciem nowej umowy

Ma to miejsce w szczególności w przypadku zmiany dostawcy mediów. Od kilku lat bowiem konsumenci mają możliwość zmiany sprzedawcy, od którego kupują np. prąd lub gaz. Jest to wykorzystywane przez nieuczciwych sprzedawców, którzy oferują pozornie tańszy prąd, jednak umowa z nimi zawarta zawiera szereg dodatkowych pakietów, które powodują, że ogólny koszt ponoszony przez konsumenta może być (i zazwyczaj jest) wyższy niż pierwotna umowa. Umowa taka zawiera ponadto zazwyczaj szereg postanowień, które zniechęcają do jej wypowiedzenia – np. odszkodowanie za wcześniejsze rozwiązanie umowy, kary umowne itp.

- nieinformowanie konsumentów o możliwości odstąpienia od umowy, czy obwarowanie odstąpienia jakimiś dodatkowymi warunkami, których nie przewiduje ustawa,

- podawanie się za urzędnika państwowego lub samorządowego,

Warto pamiętać, że pracownicy urzędów nie przychodzą do domów konsumentów, by podpisać z nimi umowy. W takim przypadku osoba podająca się za urzędnika najprawdopodobniej jest oszustem!

Jak się bronić?

Przede wszystkim nie wpuszczajmy do domu obcych osób, jeśli nie jesteśmy pewni, z kim mamy do czynienia, a ktoś chce nam

coś sprzedać. Jeśli ktoś podaje się np. za pracownika gazowni lub urzędnika, wylegitymujmy tę osobę. **Nie mamy obowiązku wpuszczać takiej osoby do mieszkania.** Jeśli jesteśmy zainteresowani produktem bądź usługą, poprośmy sprzedawcę, aby przyszedł do nas w innym terminie, np. kiedy będzie z nami inna osoba (np. syn, córka), do których mamy zaufanie, bądź przed podpisaniem skonsultujmy się z taką osobą lub np. z pracownikiem Biura Rzecznika Konsumentów lub prawnikiem w ramach Nieodpłatnych Porad Prawnych lub Nieodpłatnych Porad Obywatelskich. Jeśli chodzi o zawarcie umowy, poprośmy o pozostawienie warunków umowy, aby można się było z nimi spokojnie zapoznać przed podpisaniem. Jeśli druga strona nie wyraża zgody na takie rozwiązanie, powinno to wzbudzić nasze podejrzenia.

Nigdy nie podpisujemy dokumentów bez wcześniejszego zapoznania się z nimi ze zrozumieniem lub jeśli nie jesteśmy pewni, czy chcemy daną umowę podpisać. Jeśli sprzedawca bądź kurier nalega na natychmiastowy podpis lub umowa jest nieczytelna albo niezrozumiała, lepiej zrezygnujmy z jej podpisywania.

Przy podpisaniu jakiegokolwiek umowy zawsze domagajmy się kopii podpisanego przez drugą stronę egzemplarza dla nas - bez tego nie będzie można potem ustalić warunków zawartej umowy, ani nawet tego z kim została zawarta; nie będzie można również odstąpić od tej umowy, bo nie będzie wiadomo do kogo skierować odstąpienie, a w razie sporu druga strona będzie mogła oświadczyć, że nigdy nie zawierała z nami umowy o określonej treści.

W przypadku sprzedaży na pokazach **nie czujmy się zobowiązani do drogiego zakupu tylko dlatego, że otrzymaliśmy prezent lub poczęstunek.** Sprzedawcy chodzi właśnie o to, aby wywołać w nas poczucie wdzięczności, które potem skłania nas do zakupu. **Pamiętajmy, że przychodząc na pokaz nie jesteśmy do niczego zobowiązani – mamy prawo przyjąć prezent, skorzystać z poczęstunku, pojechać na wycieczkę i niczego nie kupić! Pamiętajmy, że to nie my chcieliśmy przyjść na ten pokaz – zostaliśmy zaproszeni.**

Bądźmy tym bardziej ostrożni, gdy pojawia się hasło, że to już ostatnie sztuki danego produktu albo że wyjątkowa promocja

obowiązuje tylko dziś! Prawdopodobnie podobne hasła słyszą wszyscy uczestnicy takich pokazów. Jeśli sprzedawca twierdzi, że zazwyczaj produkt kosztuje 10.000 zł, ale tylko dziś jest dostępny za jedyne 5.000 zł, to znaczy, że najprawdopodobniej można taki produkt kupić gdzieś indziej za 2.000 zł. I nie tylko dziś. Jeżeli możemy, przed dokonaniem zakupu warto porównać ceny podobnych produktów w internecie.

Nie dajmy się zmanipulować sprzedawcy – nawet jeśli na początku spotkania oświadczyliśmy, że dbanie o zdrowie lub zdrowe odżywianie jest dla nas bardzo ważne, to wcale nie oznacza, że musimy kupić sprzęt do masowania lub zestaw pościeli za kilka tysięcy złotych. Nigdy nie podejmujemy decyzji o zakupie tylko dlatego, że ktoś próbuje nas do tego przymusić, sugerując, że przecież mówiliśmy, że zależy nam na zdrowiu, diecie, a teraz odmawiamy skorzystania z takiej „wyjątkowej” okazji.

Nie kupujemy danego produktu tylko dlatego, że inni też tak robią. Wbrew pozorom, nie zawsze większość ma rację, a poza tym inne osoby mogły paść ofiarą manipulacji, a część może nawet współpracować ze sprzedawcą. Na pokazach zdarzają się bowiem podstawione osoby, które udają klientów i zachwalają innym towar, twierdząc, że już taki kupiły i są nim zachwycone.

Nie kupujemy produktu tylko dlatego, że poleca go znany aktor bądź ktoś, kto podaje się za autorytet w danej dziedzinie. Aktor za polecenie danego produktu najprawdopodobniej otrzymał wynagrodzenie i być może nigdy nawet go nie używał, zaś „profesor” lub „doktor”... No, cóż – czy jesteście Państwo pewni, że naprawdę jest profesorem, czy doktorem w danej dziedzinie, a nie np. aktorem, który taką osobę bardzo dobrze udaje?

Jeżeli reklamowany produkt jest produktem medycznym bądź paramedycznym koniecznie skonsultujmy jego zakup ze swoim lekarzem. Być może cierpisz na chorobę, przy której dany produkt może tylko zaszkodzić, a w najlepszym razie nie będzie miał żadnego wpływu na stan zdrowia.

Nie kupujemy produktu tylko dlatego, że sprzedawca jest miły i sympatyczny. Wystarczy, jeśli również będziemy dla niego mili

i sympatyczni. To nie jest wystarczający powód, żeby wydać np. kilka tysięcy złotych na garnki lub materac, których nawet za bardzo nie potrzebujemy.

Nigdy nie ulegajmy szantażowi emocjonalnemu – jeśli sprzedawca powtarza, że jest mu bardzo przykro, że nikt nie chce kupić jego wyjątkowych produktów w tak okazyjnej cenie, to prawdą jest tylko to, że jest mu przykro, że nie zostawicie Państwo u niego swoich pieniędzy!

Jeśli pokaz trwa zbyt długo i czujemy się znużeni, poinformujmy prowadzącego, że musimy wyjść, gdyż źle się czujemy – nigdy nie kupujemy czegoś „dla świętego spokoju”. I nikt nie ma prawa zmuszać nas do oglądania pokazu, jeśli nie mamy na to ochoty.

Co zrobić, gdy doszło do zawarcia umowy poza lokalem przedsiębiorstwa np. na pokazie i okazało się, że nie jesteśmy zadowoleni z kupionego produktu, bądź okazało się, że bardzo przepłaciliśmy?

Krok 1

Złożyć odstąpienie od zawartej umowy.

Jeśli od zawarcia umowy **nie minęło 14 dni** (a w przypadku, gdy konsument **zawarł umowę poza lokalem przedsiębiorstwa** podczas nieumówionej wizyty przedsiębiorcy w miejscu zamieszkania lub zwykłego pobytu konsumenta **albo wycieczki, termin do odstąpienia od umowy wynosi 30 dni**), konsument może odstąpić od umowy, składając przedsiębiorcy oświadczenie o odstąpieniu od umowy. Oświadczenie można sporządzić według wzoru, który znajduje Państwo na końcu tego poradnika.

Oświadczenie winno być własnoręcznie podpisane i wysłane na adres sprzedawcy. Warto zachować drugi egzemplarz tego odstąpienia dla siebie, a wysyłki dokonać przez Poczta Polską listem poleconym ze zwrotnym potwierdzeniem odbioru (wówczas w przypadku ewentualnego sporu ze sprzedawcą łatwiej będzie wykazać, iż złożyliśmy takie oświadczenie o odstąpieniu oraz kiedy dotarło ono do sprzedawcy).

WAŻNE: do zachowania terminu na odstąpienie wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem, tj. przed upływem terminu 14 dni, o którym mowa była wcześniej. Pamiętajmy koniecznie, że mowa tutaj

o 14 dniach kalendarzowych (**a nie roboczych!**), jeśli zatem umowę zawarliśmy np. 9 września, to termin 14 dni upływa 23 września – najpóźniej do północy tego dnia powinniśmy zatem nadać przesyłkę zawierającą nasze oświadczenie o odstąpieniu od umowy listem poleconym. Niestety, po upływie tego terminu nasze uprawnienie do odstąpienia wygasa i nie będzie można z niego skorzystać.

Krok 2

Zwrócić sprzedawcy towar w ciągu 14 dni od złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy.

Krok 3

Zwrot płatności dla konsumenta od sprzedawcy.

Przedsiębiorca ma obowiązek niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia konsumenta o odstąpieniu od umowy, zwrócić konsumentowi wszystkie dokonane przez niego płatności, w tym koszty dostarczenia towaru.

Jeżeli przedsiębiorca nie zaproponował, że sam odbierze towar od konsumenta, może wstrzymać się ze zwrotem płatności otrzymanych od konsumenta do chwili otrzymania towaru z powrotem lub dostarczenia przez konsumenta dowodu jego odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.

Kto może nam pomóc?

W przypadku złożenia reklamacji i jej nieuznania przez sprzedającego, zawarcia przez nas niechcianej umowy bądź chęci odstąpienia od niej jest szereg podmiotów, które mogą pomóc konsumentom.

1. Nieodpłatne punkty porad prawnych i obywatelskich

Na podstawie ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o nieodpłatnej pomocy prawnej, nieodpłatnym poradnictwie obywatelskim oraz edukacji prawnej w Szczecinie od 1 stycznia 2019 r. funkcjonuje 12 punktów nieodpłatnej pomocy prawnej (NPP) oraz 4 punkty nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego (NPO).

Lokale, w których Miasto zorganizowało punkty nieodpłatnej pomocy prawnej oraz punkty nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego znajdują się w Centrum przy **Alei Wyzwolenia 7U/1** (wejście od ul. Mazowieckiej, za restauracją Kathmandu), czynne od poniedziałku do piątku 8:00-20:00 oraz w **filiu Urzędu Miasta ul. Rydla 39-40**, czynne od poniedziałku do piątku w godz. od 8:00 do 16:00.

Aby skorzystać z porady prawnej, bądź z porady obywatelskiej należy się zarejestrować na wizytę poprzez stronę:

lub pod numerami telefonu: 91 4245 027; 91 4245 075

Rejestracja czynna jest w od poniedziałku do piątku w godz. od 7:30 do 15:30 (z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy)

2. Infolinia konsumentka

Pierwszą pomoc uzyskasz na Infolinii Konsumentkiej pod numerami telefonu: 801 440 220 lub 22 290 89 16.

Infolinia Konsumentka dostępną w dni powszednie w godzinach od 8.00 do 18.00.

Można tam zasięgnąć opinii w sprawach prostych i bez analizy dokumentów, infolinia finansowana jest ze środków Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

3. Miejsca i powiatowi rzecznicy praw konsumenta

Oferują pomoc dla konsumentów, w tym z zakresu pisania pism procesowych, a nawet uczestnictwa w sprawach sądowych.

W Szczecinie będzie to

Miejski Rzecznik Konsumentów

Pl. Armii Krajowej 1; 70-456 Szczecin

tel. 91 4245-135, 91-4245-136, 91-4245-217

faks 91 422 37 79

e-mail: mrk@um.szczecin.pl

Adresy i dane kontaktowe do innych rzeczników znajdują się na stronach UOKiK: <https://www.uokik.gov.pl/rzecznicy.php>

4. Wojewódzkie Inspektoraty Inspekcji Handlowej

Prowadzą działania w zakresie poradnictwa konsumenckiego, a także mediacje między konsumentami i przedsiębiorcami.

Przy Wojewódzkim Inspektorze działają też Stałe Sądy Polubowne, które mogą rozstrzygać spory konsumenckie - postępowanie jest bezpłatne i szybsze niż w sądzie powszechnym, a wyrok sądu polubownego ma moc taką samą jak wyrok sądu powszechnego.

Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Szczecinie

ul. Matejki 6B; 70-450 Szczecin

tel. 91 422-52-39; faks 91 422-54-41

Porady konsumenckie: 91 434-07-54

sekretariat@wiih.pomorzezachodnie.pl

<http://www.wiih.pomorzezachodnie.pl>

WZÓR odstąpienia od umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa

Miejscowość, data

Imię i nazwisko konsumenta(-ów)

Adres konsumenta(-ów)

Nazwa i adres przedsiębiorcy

Oświadczenie

**o odstąpieniu od umowy zawartej na odległość
lub poza lokalem przedsiębiorstwa**

Ja/My (*).....niniejszym informuję/informujemy(*)
o moim/naszym(*) odstąpieniu od umowy sprzedaży następujących rzeczy
(*)

umowy dostawy następujących rzeczy
(*)

umowy o dzieło polegającej na wykonaniu następujących rzeczy/o
świadczenie następującej usługi
(*)

Data zawarcia umowy¹/odbioru²
(*).....

.....
Podpis konsumenta(-ów)

(*) Niepotrzebne skreślić

¹ podać, jeżeli umowa dotyczyła świadczenia usług

² podać, jeżeli umowa dotyczyła zakupu towaru

WZÓR reklamacji

Miejscowość, data

Imię i nazwisko konsumenta(-ów)

Adres konsumenta(-ów)

Nazwa i adres przedsiębiorcy

Reklamacja towaru

Niniejszym zawiadamiam, iż zakupiony przeze mnie w dniu towar jest niezgodny z umową. Niezgodność z umową polega na Zostało to stwierdzone w dniu Z uwagi na powyższe, na podstawie ustawy o prawach konsumenta żądam:

- wymiany towaru na nowy*
- nieodpłatną naprawę towaru*
- obniżenia ceny towaru o kwotę (słownie:) zł, Proszę o zwrot podanej kwoty na konto/przekazem pocztowym na mój adres*
- odstępuję od umowy i proszę o zwrot ceny towaru na konto*

Z poważaniem

*niepotrzebne skreślić